

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Utama. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. Yogyakarta : UPN Veteran. 2003
- Ahmad Guspul. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)*. Wonosobo :Universitas Sains Al-Quran. 2012
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta. 2000
- Fitzsimmon, James A. dan Mona A. Fitzsimmon. *Service Management*. New York : The McGraw Hill. 2004
- Hasan, Ali. *Marketing*. Jakarta : Buku Kita. 2008
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian Buku Satu*. Jakarta : Salemba Empat. 2000
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: PT Indeks. 2005
- Lamb, Charles W. *Pemasaran*. Jakarta : Salemba Empat. 2001
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat. 2001
- Mowen, John C. dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga. 2002
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia. 2005
- Noor Azlinna Azizan dan Bahari Mohamed. *The Effects Of Perceived Service Quality On Patient Satisfaction At A Public Hospital In State Of Pahang Malaysia*, Malaysia : Universiti Malaysia Pahang dan University College Shahputra. 2013
- Nurdiyanto, Burhan, et.al. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University Pers. 2004
- Prasetyo, Ristiyanti dan John J.O.I Ihalauw. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : ANDI. 2005

- Rama K, Tri. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya : Karya Agung
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Jugde. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Saemba Empat. 2008
- Saif Ullah Malik. *Costumer Satisfaction, Perceived Service Quality and Mediating Role of Perceived Value*. Pakistan : Institute of Business Management. 2012
- Santosa, Singgih dan Fandy Tjiptono. *Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPS*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo. 2001
- Santoso, Teguh. *Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar & Daya Saing*. Jakarta : Oryza. 2011
- Schiffman, Leon G. dan Leslie Lazar Kanuk. *Consumer Behavior*. Pearson Education : New Jersey. 2004
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta. 2012
- _____. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta. 2007
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset. 2003
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : ANDI. 2002
- Idm.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia (diakses tanggal 12 april 2014)
- Produk-jasa-bank.blogspot.com/2012/06/produk-dan-layanan-jasa-bank-bri.html (diakses tanggal 12 april 2014)
- <http://www.infobanknews.com/2013/07/peringkat-pelayanan-prima-mandiri-kian-melegenda-bni-ikut-meroket/html>. (diakses tanggal 12 april 2014)
- www.infobanknews.com/2013/05/bergesernya-loyalty-dari-driver-nasabah/ (diakses tanggal 12 april 2014)
- <http://www.kaskus.co.id/thread/509db6837e1243d70d000084/layanan-amp-fitur-bank-rakyat-indonesia-bri-sangat-buruk> (diakses tanggal 12 april 2014)
- Mobilekontan.co.id/news/ini-50-perusahaan-terbaik-indonesia-versi-forbes (diakses tanggal 12 april 2014)
- <http://iqbalrois.wordpress.com/2012/01/13/menabung-nyaman-tanpa-potongan/> (diakses tanggal 14 april 2014)
- <http://ekbis.sindonews.com/read/2012/11/07/34/686242/pelayanan-kantor-unit-bri-dikeluhkan-masyarakat> (diakses tanggal 12 april 2014)



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220

Telp./Fax. : Rektor : (021) 4893854, PR I: 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982,
BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180

Bag. UHTP : Telp. 4893726, Bag. Keuangan : 4892414, Bag. Kepegawaian : 4890536, HUMAS : 4898486

Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 1667/UN39.12/KM/2014
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian untuk Skripsi

21 Mei 2014

Yth. Ketua RW 01 Kel. Kertasari

Kami mohon kesediaan Saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : **Sentya Windani** No. Telp/HP : 085715154577
Nomor Registrasi : 8135101874
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga
Fakultas : Ekonomi
Untuk Mengadakan : Penelitian untuk Skripsi

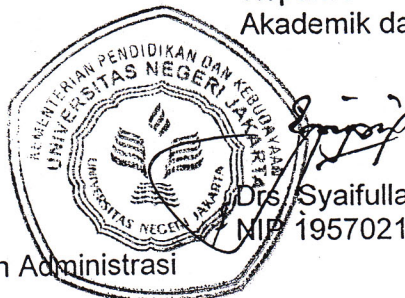
Di : **RW 01 Kel. Kertasari,
Kec. Pebayuran, Kab. Bekasi 17710**

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka Penyusunan Skripsi. Skripsi tersebut dengan judul :

"Hubungan Antara Persepsi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank BRI Unit Kertasari Cabang Tambun di Kelurahan Kertasari, Pebayuran, Kabupaten Bekasi"

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan,



Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Kaprog / Jurusan Ekonomi dan Administrasi

Ors. Syaifullah
NIP. 195702161984031001